



Uppföljning av utförare i kundvalsmodellen för hemtjänst i ordinärt boende i Stockholms stad

Basuppgifter

Utförare och enhet: Attendo Care

Verksamhetens regiform: Kommunal regi
 Privat regi
 Entreprenad

Avtalspart/Nämnd: Älvsjö stadsdelsförvaltning

Adress: Stationsplan 11, 125 21 Älvsjö

Verksamhetschef/enhetschef: Carina Ahlstrand

Telefon: 08-549 01 270

Hemsida: www.attendo.se

Etableringsområde:Godkänt etableringsområde (X)Antal hemtjänstmottagare
vid uppföljningstillfället

	Bromma	
	Enskede-Årsta-Vantör	
	Farsta	
	Hässelby-Vällingby	
	Kungsholmen	
	Hägersten- Liljeholmen	
	Norrmalm	
	Rinkeby-Kista	
	Skarpnäck	
	Skärholmen	
	Spånga-Tensta	
	Södermalm	
x	Älvsjö	308
	Östermalm	

Uppföljningen utförd av: Clara Schmid, enhetschef

Vid uppföljningen medverkade från utföraren: Carina Ahlstrand, enhetschef

Datum för uppföljningen: 2010-01-18

Metod

Metod för uppföljningen: besök på kontoret

- Intervju med enhetschef.
- Granskning av dokumentation för arbetsrutiner, rutinpärmerna, introduktion, klagomål mm.

Sammanfattande bedömning

Samlad bedömning av uppföljningen:

Platsbesök och intervju genomfördes hos enhetschefen, Götalandsvägen 218. Enhetschefen har social omsorgsutbildning med inriktning mot äldre och handikappade.

Samtliga 26 hemtjänstpersonal är tillsvidareanställda och sex personer utför insatser för egna anhöriga. Av personalen har 90 % adekvat utbildning och alla bär tydliga identifierbara namnskyltar samt behärskar det svenska språket i tal. Kunskapsbrister förekommer dock avseende det skriftliga språket. Personalomsättningen var mellan 1-5 % under det gångna kalenderåret.

Verksamheten anordnade utbildningar avseende kost och nutrition för äldre samt livsmedelshygien men endast hälften av de anställda utnyttjade tillfällena. Dessutom, de sex personer som utför insatser avseende de egna anhöriga var inte inbjudna. Kompetenshöjande utbildningsplan finns. Delegering för att utföra hälso- och sjukvårdande insatser finns.

Lokala rutiner för synpunkter och klagomålshantering finns på den enskildes nivå. Däremot saknas statistisk sammanställning av de inkomna klagomålen. Tre Lex Sarah-anmälningar har rapporterats gällande bristande omvårdnad. Sammanställning saknas dock.

Nycklar hanteras i enlighet med lokala rutinbeskrivningar. Verksamheten sköter inte den enskildes egna medel.

Ledningssystem i enlighet med SOSFS 2006:11 finns. Dokumentationerna genomförs manuellt, samlas i akter och förvaras i ett ändamålsenligt låsbart skåp. Händelser i samband med utförande av omsorgsarbete finns dokumenterat i löpande text men genomförandeplaner finns inte för samtliga kunder.

Samarbetet med beställarna är tillfredsställande. Ekonomisk rapportering sker månadsvis.

Inga avvikelser finns.

Följande avvikelser finns som ska vara åtgärdade senast vid närtkommande uppföljningstillfälle 2011:

- Anhöriganställda ska integreras i verksamheten.
- Dokumenterad genomförandeplan ska finnas för samtliga kunder.
- Samlad dokumentation för synpunkts-, klagomålshantering samt lex Sarah-ärenden.
- Utbildning för samtliga anställda gällande kost, nutrition och livsmedelshygien ska genomföras

Ekonomi och administration

- Rutiner finns för avstämning med beställaren för reglering av ersättning
- Rutin finns för rapportering av förändrat behov
- Avvikelse rapporteringen är tillfredsställande
- Fakturorna avser rätt period
- Fakturorna ger tillräckligt underlag för betalning

Kommentar

Ledning och personal

Ledning

Minst en av dem som är ansvariga för den dagliga driften av verksamheten (verksamhetschef/enhetschef) har:

- Ingående kunskaper om tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd
- Minst 36 månaders praktisk erfarenhet av arbete heltid inom äldreomsorgen, exempelvis som omsorgspersonal eller som arbetsledare
- Dokumenterad relevant utbildning, d.v.s. socionomutbildning med inriktning mot äldre och funktionshindrade, ålderdomshemsföreståndarutbildning, social servicelinje, sjuksköterskeutbildning eller annan eftergymnasial utbildning som ger likvärdiga kunskaper.

Service/Omvårdnadspersonal

Totalt antal anställda personer på enheten:

Totalt antal anställda på enheten omräknat till helårsanställningar:

Personalens anställningsform:

- 100 % av personalen är tillsvidareanställda
- Minst 75 % av personalen är tillsvidareanställda
- Minst 50 % av personalen är tillsvidareanställda
- Minst 25 % av personalen är tillsvidareanställda
- Mindre än 25 % av personalen är tillsvidareanställda

Personalens kompetens totalt (oavsett anställningsform):

- 100 % har adekvat utbildning (vårdbiträde/undersköterska)
- Minst 90 % har adekvat utbildning (vårdbiträde/undersköterska)
- Minst 80 % har adekvat utbildning (vårdbiträde/undersköterska)
- Minst 70 % har adekvat utbildning (vårdbiträde/undersköterska)
- Minst 60 % har adekvat utbildning (vårdbiträde/undersköterska)
- Minst 50 % har adekvat utbildning (vårdbiträde/undersköterska)
- Under 50 % har adekvat utbildning (vårdbiträde/undersköterska)

Personalomsättningen har under det senast året varit

- 0% 1-5% 6-10% 11-15% 16-20% 21% eller mer
- Plan finns för personalens kompetensutveckling.
- Rutiner finns för introduktion av nyanställda.
- All personal behärskar det svenska språket i tal.
- All personal behärskar det svenska språket i skrift.

Personalen bär identifikation synlig för brukaren med

- dennes (personalens) namn
- utförarens namn

Kommentar

- Det finns kunskapsluckor i det skriftliga svenska språket

Personal som utför insatser till egen anhörig/närstående (Anhöriganställda)

- Det finns ingen personal som utför insatser till egen anhörig/närstående.
- Det finns personal som utför insatser till egen anhörig/närstående.
- Antal personer som utför insatser till egen anhörig/närstående: **6** st

De anhöriganställda

- Har erforderlig kompetens och erfarenhet för arbetet
- Dokumenterar arbetet i enlighet med socialtjänstlagen och stadens riktlinjer för dokumentation.
- Deltar i de aktiviteter som utföraren anordnar för annan personal, t.ex. utbildningar och möten.

Kommentar: Anhörigvårdarna är ej integrerade fullt ut i verksamheten

Kontaktmannaskap

- Det finns kontaktman för varje brukare.
- Den enskilde har möjlighet att byta kontaktman.
- Utföraren arbetar för att uppnå kontinuitet för brukarna, dvs. minimerar antalet personal hos brukaren och håller överenskomna tider.

Kommentar

Ledningssystem

- Ledningssystem finns i enlighet med SOSFS 2006:11
- Arbete med att ta fram ett ledningssystem i enlighet med SOSFS 2006:11 pågår

Kommentar

Dokumentation utifrån bestämmelser i socialtjänstlagen och brukarinflytande

- Beställning finns
- Av beställningen framgår aktuell situation och insatsens syfte
- Löpande dokumentation finns om faktiska omständigheter och händelser av betydelse.
- Dokumentationen förvaras på ett betryggande sätt.
- Genomförandeplaner finns för alla brukare

De genomförandeplaner som finns innehåller:

- Kontaktmannens namn
- Ett veckoschema där insatsernas utformning och genomförande beskrivs till innehåll och tid samt vilka av insatserna som ingår i kontaktmannens ordinarie arbetsuppgifter
- Att information har getts om enhetens klagomålshantering
- Datum för utförarens uppföljning av genomförandeplanen, med angivande av områden som är av speciell vikt att följa upp
- Ansvarig arbetsledare
- Underskrift av kontaktman
- Underskrift av den enskilde eller då detta inte är möjligt anhörig/närstående/god man.
- Den enskilde deltar vid upprättande av genomförandeplanen.

Kommentar

- Dokumentationerna genomförs manuellt.
- Genomförandeplan finns inte för samtliga kunder .

Synpunkts- och klagomålshantering samt rapportering

- System finns för synpunkts- och klagomålshantering.
- Information finns så att den enskilde vet var han/hon ska vända sig för att lämna synpunkter och klagomål.
- Redovisning finns över inkomna synpunkter och klagomål och vilka åtgärder som vidtagits med anledning av dessa.
- Årliga brukarundersökningar genomförs

Kommentar

- Ingen samlad bild av klagomål och synpunkter har redovisats.

Lex Sara enligt 14 kap 2 § SoL (SOSFS 2008:10)

- Rutiner finns för anmälan enligt Lex Sara.
- Rutiner finns för att beställande stadsdelsnämnd omedelbart får kännedom om anmälan enligt Lex Sara.
- Ingen anmälan enligt Lex Sara har skett sedan föregående uppföljning

Om Lex Sara-anmälan gjorts ange antal och avseende vad:

- Antal Lex Sara: 3 Avseende: Bristande omvårdnad

Kommentar

Kost

- Rutiner finns för att personalen ska uppmärksamma och vidta åtgärder om en enskild inte tillgodogör sig tillräckligt med näring och energi.
- Ett egenkontrollprogram finns, anpassat efter aktuell verksamhet.

Andel personal som har genomgått utbildning avseende kost och nutrition för äldre, med hänsyn till arbetets utformning:

- 0-30% 31-50% 51-65% 66-75% 76-85% 86-100%

Andel personal som har genomgått utbildning avseende livsmedelshygien:

- 0-30% 31-50% 51-65% 66-75% 76-85% 86-100%

Kommentar

- Utbildning avseende kost och nutrition samt livsmedelshygien har genomförts för hälften av personalen .

Hygien

Enheten arbetar med basala hygienrutiner i enlighet med vårdprogram för MRSA och utrustning (ex. engångshandskar, handsprit) för detta finns tillgängligt för personalen.

All personal har utbildning om basala hygienrutiner.

Kommentar

Larm

Åtgärdskedja för uttryckning på larm finns.

Kommentar

Hantering av egna medel och nycklar

Rutiner finns för hantering av egna medel.

Rutiner finns för hantering av nycklar.

Kommentar

- Verksamheten hanterar inte den enskildes egna medel.

Delegering från primärvården

Rutiner finns för delegering från primärvården.

Personal som utför hälso- och sjukvårdsuppgifter har delegation från primärvården.

Kommentar